



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Funciones transferidas en materia de  
telecomunicaciones a los gobiernos regionales y grado  
de satisfacción de los usuarios de la región Loreto,  
2012.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. HIDALGO GARCÍA FERNANDO**

**ASESOR:**

**Dr. JOSÉ MUÑOZ SALAZAR**

**SECCIÓN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PROBLEMÁTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PERÚ - 2014**

---

**Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya**

**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. Noel Alcas Zapata**

**SECRETARIO**

---

**Dr. José Muñoz Salazar**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, porque son los que me dieron la vida, a mis hijos, por ser la continuación de la misma, especialmente a Fernandito, que desde el cielo me está iluminando.

Fernando

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios porque ha estado con nosotras a cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, al Doctor César Acuña Peralta, quien gracias a la Universidad Cesar Vallejo nos permite perfeccionar a los docentes en su labor y tarea educativa para lograr alcanzar nuestros objetivos académicos y obtener el grado de Magister en Educación en la mención de Gestión Pública.

A nuestro docente asesor Dr. José Muñoz Salazar, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

El Autor

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado:  
“Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales y Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto, 2012”

Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de MAGISTER EN EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN GESTION PUBLICA

La presente investigación constituye una contribución al fortalecimiento de la Motivación, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar las condiciones en las que se produce el proceso del aprendizaje significativo.

Es en este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo Determinar la relación entre Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales y Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto, 2012, lo que va permitir lograr un equilibrio en ambas variables para Mejorar Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto, por ello consideramos que éste trabajo dará origen a posteriores estudios.

El Autor

## ANEXO 2

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, FERNANDO HIDALGO GARCIA, estudiante del Programa. GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N°07217930, con la tesis titulada “Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales y Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto, 2012”

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría .
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Marzo de 2014



.....  
**FERNANDO HIDALGO GARCIA**  
**DNI N° 07217930**

## ÍNDICE

	Pág.
Jurado	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaración Jurada	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xii
Introducción	
	xiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.6 Objetivos	22
1.6.1 General	22
1.6.2 Específicos	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
2.1 Bases teóricas de la variable Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales	25
2.1.1 Definiciones de la variable Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales	25
2.1.2 Dimensiones de la variable Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales	34
2.2 Bases Teóricas de la variable Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto	35
2.2.1 Definiciones de la Variable Grado de satisfacción de los usuarios	37
2.2.2 Dimensiones de la variable Grado de satisfacción de los usuarios	39
2.3 Definición de términos básicos.	40

<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	45
3.1 Hipótesis	46
3.2 Variables	46
Variable 1: Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones	46
3.2.1 a los Gobiernos Regionales	
3.2.2 Variable 2: Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto	47
3.2.3 Operacionalización de las variables	48
3.3 Metodología	51
3.3.1 Tipo de estudio	51
3.3.2 Diseño	51
3.4 Población y muestra	53
3.5 Método de Investigación	54
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.7 Métodos de análisis de datos	56
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	58
4.1 Descripción de resultados	59
4.2 Prueba de hipótesis	66
4.2 Discusión de resultados	70
<b>CONCLUSIONES</b>	74
<b>SUGERENCIAS</b>	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	76
<b>ANEXOS</b>	83
Anexo 1: Matriz de Consistencia	84
Anexo 2: Cuestionario: Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales	85
Anexo 3: Cuestionario: Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto	87
Anexo 4: Análisis de fiabilidad	88
Anexo 5: Base de datos	94
Anexo 6: Validaciones	103



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Funciones transferidas en materia de telecomunicaciones	49
Tabla 2: Operacionalización de la variable grado de satisfacción de los usuarios	50
Tabla 3: Resultados del análisis de fiabilidad de las variables y dimensiones	56
Tabla 4: Descripción de la variable funciones transferidas en materia de telecomunicaciones	59
Tabla 5: Descripción de la dimensión monitoreo y supervisión	60
Tabla 6: Descripción de la dimensión recepción de solicitudes de verificación y denuncias	61
Tabla 7: Descripción de la dimensión realización de notificaciones	62
Tabla 8: Descripción de la variable satisfacción de los usuarios	63
Tabla 9: Descripción de la dimensión satisfacción con las instalaciones	64
Tabla 10: Descripción de la dimensión satisfacción con la organización	65
Tabla 11: Descripción de la dimensión satisfacción con el servicio de atención	66
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios.	67
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman entre las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y la satisfacción de las instalaciones	68
Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman entre las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y la satisfacción con la organización.	69
Tabla 15: Coeficiente de correlación de Spearman entre las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y la satisfacción con el servicio de atención	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Atenciones realizadas Semestre 2012 – I	40
Figura 2: Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones	59
Figura 3: Monitoreo y supervisión	60
Figura 4: Recepción de solicitudes de verificación y denuncias	61
Figura 5: Realización de notificaciones	62
Figura 6: Satisfacción de los usuarios	63
Figura 7: Satisfacción con las instalaciones	64
Figura 8: Satisfacción con la organización	65
Figura 9: Satisfacción con el servicio de atención	66

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, titulado “Funciones transferidas en materia de Telecomunicaciones a los Gobiernos Regionales y Grado de satisfacción de los usuarios de la Región Loreto, 2012” se estableció como objetivo general: ¿De qué manera las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones se relacionan con el grado de satisfacción de los usuarios en la Región Loreto, 2013? y como objetivo general, Determinar la relación entre las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios en la Región Loreto, 2013.

Se ha desarrollado una investigación bajo el enfoque hipotético deductivo, con un tipo de estudio correlacional descriptivo y con el diseño de estudio no experimental, utilizando los conceptos teóricos básicos de las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios. El muestreo fue de tipo probabilístico proporcional de manera aleatoria, entre 100 usuarios del Gobierno Regional de Loreto, mediante la técnica de la encuesta y su instrumento, el cuestionario.

Se concluye existe relación significativa entre las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios en la Región Loreto en 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. (bilateral) = .000 < .05; Rho = .523).

**Palabras claves:** funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios

## ABSTRACT

In this research paper, entitled " transferred on Telecommunications in Regional and Satisfaction of users Loreto Region , 2012 Government Functions" was established as a general objective : How the functions I transferred in telecommunications relate to the degree of user satisfaction in Loreto, 2013 Region ? and as a general goal, determine the relationship between the transferred functions in telecommunications and the degree of user satisfaction in the Loreto Region 2013 .

Research has been developed under the hypothetical deductive approach, a type of descriptive correlational study design and no experimental study, using the basic theoretical concepts of the functions transferred in telecommunications and the degree of user satisfaction . The sampling rate was proportional probalistic randomly among 100 users of the Regional Government of Loreto, by the technique of the survey instrument and the questionnaire .

We conclude there is significant relationship between the functions transferred in telecommunications and the degree of user satisfaction in the Loreto Region in 2013. What is shown by the Spearman test ( sig. (bilateral) = .000 < .05 , Rho = .523 ) .

**Keywords:** functions transferred in telecommunications and the degree of user satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende Determinar la relación entre “las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios en la Región Loreto en 2013.

Las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones se refieren al conjunto de características de las políticas públicas transferidas a los gobiernos regionales percibidas por los usuarios y asumidas como factor principal de influencia en los usuarios.

La satisfacción del usuario y el trato que reciben de los empleados y trabajadores de la Región Loreto hacen que se generen un conjunto de actitudes de una determinada manera. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

La presente investigación, da a conocer la relación entre las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual se presenta en detalle, en las secciones correspondientes.

El informe de esta investigación se presenta en los siguientes capítulos:

El capítulo I, está referido el planteamiento y la formulación de problemas, justificación, las limitaciones, antecedentes y los objetivos de la investigación.

El capítulo II, presenta las bases teóricas de las variables estudiadas. Este capítulo consta de dos subcapítulos, en los cuales se da a conocer una revisión teórica de cada variable, para su mejor comprensión.

El capítulo III, presenta el marco metodológico, donde se formulan las hipótesis, se definen las variables y se detalla la metodología empleada.

El capítulo IV, presenta los resultados de la investigación, lo cual implica la descripción de cada variable y la relación entre ellas; además, se ha incluido la contrastación de las hipótesis correspondientes. En esta sección también se incluye la discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias que se derivaron de los resultados.

Se espera que el presente estudio motive a continuar con esta línea de investigación, tan necesaria para mejorar el las funciones transferidas en materia de telecomunicaciones y el grado de satisfacción de los usuarios.

El Autor